Пассажирам с ограниченными возможностями здоровья

Услуги пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности на территории аэропорта предоставляются бесплатно (в соответствии с требованиями Приказа Минтранса России от 31.10.2025 № 368 «Об установлении Порядка обеспечения условий доступности аэропортов, услуг, предоставляемых в аэропортах и на воздушных судах, для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности»). Ссылка на документ

В аэропорту Братск

- ✓ На привокзальной площади аэровокзала предусмотрены отдельные парковочные места для вашего личного транспорта. Если Вам необходима помощь в сопровождении от места стоянки - рекомендуем обратиться по телефону 8-3953-322-309.

- ✓ Кнопки вызова персонала аэропорта для обеспечения сопровождения пассажира по территории аэровокзального комплекса расположены на подъемной платформе у крыльца аэровокзала, на входе в аэровокзал.

- ✓ По прибытии в аэропорт при желании Вы можете самостоятельно пройти регистрацию и предполетные формальности. На стойке информации вы можете получить дополнительную информацию.

- ✓ В случае необходимости получения медицинской помощи необходимо обратиться в здравпункт аэропорта (телефон 8-3953-322-303).

- ✓ Кресла-коляски расположены в здании аэровокзала рядом с упаковкой багажа и в здравпункте аэровокзала на 1 этаже.

- ✓ Помощь при посадке на борт воздушного судна, в том числе при необходимости с использованием амбулаторного лифта для пассажиров, не способных передвигаться самостоятельно.

Перед вылетом

Если Вы или Ваши близкие планируете авиаперелёт и относитесь к данной категории пассажиров, пожалуйста, при бронировании и покупке авиабилета обязательно сообщите, какие специальные услуги и помощь Вам потребуются в аэропорту и во время полета и получите подтверждение о возможности посадки на борт. О необходимости этих услуг следует сообщить авиаперевозчику или агенту по продаже билетов во время покупки, но не позднее, чем за 48 часов до вылета. Уточните у авиакомпании нормы и правила провоза багажа, ручной клади и средств ассистивной помощи. Информацию об ограничениях при перевозке индивидуальных средств передвижения, используемых пассажирами (размеры, вес, иные особенности конструкции) Вы можете получить у Вашей авиакомпании.

В соответствии со ст. 25 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» пассажиру необходимо согласовать с перевозчиком (авиакомпанией) перевозку:

- тяжелобольного пассажира;
- больного на носилках;
- пассажира, лишенного зрения, с собакой-проводником;
- пассажира, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании (пассажир с ограниченной подвижностью).

Прибытие в аэропорт пассажиров особых категорий осуществляется заранее. По прибытии в аэропорт, сообщите, пожалуйста, о себе по телефону **8-3953-322-309** или воспользуйтесь кнопкой вызова сотрудника на подъемной платформе или на входе в аэровокзал.

Запросить услугу сопровождения в аэропорту можно несколькими способами:

- ✓ Воспользоваться кнопками вызова персонала.
- ✓ Обратиться к любому сотруднику аэропорта.
- ✓ Позвонить по телефону 8-3953-322-309 с 7.30 до 17.00
- ✓ Отправить сообщение на электронную почту sop@aerobratsk.ru

Вам необходимо сообщить:

- Фамилию и имя
- Дату вылета/прилета и номер рейса
- Характер ограничений жизнедеятельности
- Потребность в сопровождении и помощи в аэропорту
- Наличие сопровождающего лица
- Наличие собаки-проводника
- Количество, размер, вес и иные характеристики индивидуальных средств передвижения (включая наличие и технические характеристики аккумулятора)

Услуги для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, оказываемые по предварительному запросу от авиакомпании без взимания дополнительной платы:

• сопровождение и помощь при перемещении по территории аэропорта (в том числе по привокзальной площади, в местах посадки на борт воздушного судна и высадки из него), помощь в перемещении багажа и ручной клади пассажира;

• предоставление кресла-коляски для передвижения по территории аэропорта и для посадки на борт воздушного судна, помощь в пересадке или пересадка из собственного кресла-коляски в кресло-коляску, предоставленную аэропортом;

• сопровождение и помощь при регистрации на рейс и оформлении багажа для воздушной перевозки, прохождении досмотра, дополнительного досмотра и повторного досмотра, наблюдения и (или) собеседования в целях обеспечения транспортной безопасности;

• сопровождение и помощь при прохождении досмотра, дополнительного досмотра и повторного досмотра, наблюдения и (или) собеседования в целях обеспечения транспортной безопасности. Правила досмотра осуществляются на общих основаниях, ознакомиться с ними можно по ссылке;

• сопровождение и помощь при прохождении государственного контроля (надзора) пр пропуске лиц, транспортных средств, грузов, товаров и животных через государственную границу РФ;

В воздушных пунктах пропуска последовательно осуществляются:

а) при прибытии лиц, транспортных средств, грузов, товаров и животных на территорию Российской Федерации:

- санитарно-карантинный контроль (при необходимости и только в отношении лиц);

- пограничный контроль;

- санитарно-карантинный контроль, федеральный государственный ветеринарный контроль (надзор), федеральный государственный карантинный фитосанитарный контроль (надзор), контроль в области обеспечения качества зерна, контроль в области семеноводства, контроль в области обращения с пестицидами (при необходимости и только в специализированных пунктах пропуска);

- таможенный контроль;

б) при убытии лиц, транспортных средств, грузов, товаров и животных с территории Российской Федерации:

- санитарно-карантинный контроль, федеральный государственный ветеринарный контроль (надзор), федеральный государственный карантинный фитосанитарный контроль (надзор) (при необходимости);

- таможенный контроль;

- пограничный контроль.

• обеспечение посадки на воздушное судно и высадки из него, в том числе с использованием подъемного устройства (амбулифта), не способного передвигаться самостоятельно пассажира;

• помощь при пересадке или пересадка пассажира из кресла-коляски, предоставленного аэропортом, в кресло-коляску, предназначенное для перемещения на борт воздушного судна;

• помощь при пересадке или пересадка пассажира, находящегося до посадки на борт воздушного судна в кресле-коляске, принадлежащем пассажиру (за исключением кресла-коляски с электроприводом, не имеющего съемных аккумуляторных батарей), в кресло-коляску, предназначенное для перемещения на бот воздушного судна;

• сопровождение и помощь при посадке на борт воздушного судна и высадке из него, включая сопровождение до места в салоне, помощь в перемещении ручной клади;

• встреча пассажира работниками аэропорта в аэропорту назначения/промежуточной посадки;

• сопровождение и помощь при получении багажа по прибытии воздушного судна.

Если вы не обратились в авиакомпанию и запросили помощь непосредственно в аэропорту, без взимания дополнительной платы вам будут оказаны следующие услуги:

- встреча на месте прибытия пассажира при поступлении запроса через кнопки вызова, телефонный звонок, электронную почту;
- помощь при перемещении пассажира, его багажа и ручной клади по территории аэропорта, в том числе при задержке рейса;
- предоставление кресла-коляски для передвижения по территории аэропорта;
- дублирование предоставляемой в аэропорту и необходимой для ознакомления пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничением жизнедеятельности звуковой и зрительной информации (индукционная петля расположена в окне «Информация», стойке регистрации №1);
- оказание помощи в выгуле собак-проводников;
- сопровождение и помощь в случае посадки в аэропорту в связи с вынужденным изменением маршрута перевозки.

Регистрация пассажиров и оформление багажа

Регистрация пассажиров с ограниченными возможностями здоровья на рейсы всех авиакомпаний производится вне очереди.

Пассажиру при условии уведомления при покупке авиабилета об имеющихся у него ограничениях жизнедеятельности, о совместно следующим с ним сопровождающем пассажире предоставляются пассажирские места на борту воздушного судна, находящиеся непосредственно рядом друг с другом, не разделенные проходом в соответствии с классом обслуживания и требованиями безопасности полетов:

– ребенку-инвалиду и пассажиру, его сопровождающему;

– пассажиру, не способному передвигаться самостоятельно, и пассажиру, его сопровождающему;
– пассажиру из числа инвалидов по слуху и его сопровождающему;
– пассажиру из числа инвалидов по слуху и зрению одновременно и пассажиру, его сопровождающему;
– пассажиру, которому для обеспечения его жизнедеятельности по медицинским показаниям требуется использование в полете кислородного баллона, и пассажиру, его сопровождающему;
– пассажиру, признанному судом недееспособным и его сопровождающему;
– пассажиру с ограничением подвижности верхних конечностей и пассажиру, его сопровождающему.

В случае заключения договора воздушной перевозки после начала регистрации и на рейс и отсутствия свободных совместных мест на момент обращения пассажира с ограничением жизнедеятельности перевозчик должен без взимания дополнительной платы предоставить пассажирам места в одном ряду, разделенные проходом, или пассажирские места на соседних рядах, находящиеся непосредственно впереди или позади сопровождающего пассажира, а при их отсутствии – иные свободные места.

Норма бесплатного провоза багажа и его габаритов на воздушном судне устанавливается авиакомпанией. Ограничения при перевозке индивидуальных средств передвижения на борту ВС в качестве ручной клади либо зарегистрированного багажа устанавливается авиакомпанией.

Пассажир, использующий собственное кресло-коляску с электроприводом, имеющее съемные аккумуляторные батареи, желающий оставаться в нем до посадки в воздушное судно, должен прибыть к выходу на посадку, указанному при регистрации на рейс, не позднее чем за 15 минут до начала посадки пассажиров, не являющихся инвалидами и другими лицами с ограничениями жизнедеятельности, для пересадки из собственного кресла-коляски в кресло-коляску аэропорта. Информация о времени начала посадки предоставляется пассажиру во время регистрации на рейс.

В соответствии с Техническими инструкциями ИКАО по безопасной перевозке опасных грузов воздушным транспортом, пассажиры, использующие кресло-коляску с электроприводом, должны иметь при себе набор ключей/приспособлений для отсоединения клемм аккумулятора кресла-коляски и упаковку для аккумулятора, документы с информацией о типе и энергоемкости аккумуляторных батарей, если на батареях отсутствует маркировка производителя. Отсоединение и присоединение клемм аккумулятора кресла-коляски с электрическим приводом осуществляется пассажирами самостоятельно либо по запросу о потребности в услуге - работником аэропорта.

Если кресло-коляска оснащено электроприводом и встроенными (несъемными) аккумуляторами, то в аэропорту его нужно будет сдать в багаж во время регистрации. В этом случае пассажира доставят к самолету на кресле-коляске, предоставленном аэропортом. В остальных случаях вы можете пользоваться своим креслом до самого трапа.

Собака-проводник, сопровождающая пассажира, лишенного зрения, перевозится бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа. **Заранее согласуйте перевозку с авиакомпанией.** Собака-проводник должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, которого она сопровождает. Пассажир должен предъявить перевозчику документ, подтверждающий инвалидность, и документ, подтверждающий специальное обучение собаки-проводника, ветеринарный паспорт с отметками о клиническом осмотре (обычно не ранее чем за 14 дней до вылета) и вакцинации (в частности, от бешенства — не ранее чем за год и не позднее чем за месяц до перелёта). Для международных рейсов дополнительно потребуется ветеринарное свидетельство и проверка в службе ветеринарного контроля в аэропорту.